



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

REFERÊNCIA: DEZEMBRO – 2021



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



Relatório Mensal

Conta Pra Gente



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



SUMÁRIO

01. Introdução	3
02. Atividade mensal	4
03. Readequação da nomenclatura do SAU	5
04. Análises das Ocorrências	7
05. Análises dos Elogios	8
06. Análises das Reclamações	9
07. Análises da Sugestão	10
08. Retorno das Ocorrências	10
09. Resultados das Pesquisas de Satisfação	11
10. Ações	12
11. Propostas para Implementação Mensal	13
12. Anexos	14
12.1. Mapa de Atendimento Diário	18
12.2. Resultado das Pesquisas de Satisfação	19
12.3. Descrição de Reclamações não registradas	20
12.4. Descrição de registros de Reclamações	21
12.5. Descrição de registro de sugestão	22
12.6. Descrição de registro de elogio	23



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



INTRODUÇÃO

O setor Conta pra gente é o setor destinado a ouvir e registrar os elogios, críticas, dúvidas e sugestões relacionadas aos usuários, acompanhantes e visitantes, sendo um canal de relacionamento direto entre o HRPT e seus usuários, tendo também como uma de suas atividades as pesquisas de satisfação, que são aplicadas diariamente nos setores: Ambulatório, Serviço de Pronto Atendimento, Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico – SADT, Internação, UTI's e Hemodiálise, onde, a partir delas, mensalmente são obtidos dados estatísticos referentes ao grau de satisfação do usuário, dados estes, monitorados permanentemente.

O objetivo principal do Serviço é assegurar o atendimento humanizado pelos colaboradores dos serviços hospitalares aos usuários, de acordo com o preconizado pelo SUS, esse processo nos permite acompanhar o desempenho das áreas assistenciais e de apoio para manter nosso atendimento sempre focado nas necessidades e expectativas de todos que utilizam nossos serviços. Através deste relatório iremos estadar detalhadamente as atividades desenvolvidas pelo “Conta Pra Gente”.

ATIVIDADE MENSAL

Durante este mês foram realizados 1.481 (mil quatrocentos e oitenta e um) atendimentos divididos da seguinte forma:

ATENDIMENTOS DESENVOLVIDOS	DEZEMBRO
Atendimentos em sala	148
Atendimento via Folder	41
Atendimentos ao leito	160
Pesquisas de satisfação	1132

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de dezembro 2021

Destes atendimentos alguns usuários emitiram sugestões, reclamações e elogios:

COMENTÁRIOS GERADOS	DEZEMBRO
Elogio	37
Reclamação	11
Sugestão	1

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de dezembro 2021

Quanto às pesquisas de satisfação, foram realizadas 1.132 (mil cento e trinta e dois), as quais foram distribuídas nos setores conforme tabela abaixo:

Período	Internação	SADT	Ambulatório	P. A.	Após Alta	Total
Janeiro	147	485	312	84	64	1092
Fevereiro	94	448	243	79	64	928
Março	84	387	215	57	61	804
Abril	46	140	1	80	64	331
Maiο	20	259	264	86	64	683
Junho	41	485	315	85	57	983
Julho	84	372	235	78	63	832
Agosto	109	463	242	74	98	986
Setembro	109	480	314	41	95	983

Outubro	118	497	291	68	67	1041
Novembro	125	395	318	61	46	945
Dezembro	152	503	340	86	51	1132

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de dezembro 2021

Abaixo o quantitativo por setor de usuários atendidos pelo HRPT durante o mês de dezembro:

Período	Internação	SADT	Ambulatório	P. A.	Alta Hospitalar	Total
Janeiro	265	2303	1743	478	201	4990
Fevereiro	244	2212	1742	384	195	4777
Março	284	1833	1104	473	200	3894
Abril	262	813	9	411	170	1665
Maió	245	1336	763	368	199	2911
Junho	225	1554	1856	349	169	4153
Julho	304	1710	1740	424	226	4404
Agosto	258	2739	1818	362	222	5399
Setembro	290	2653	1845	407	243	5438
Outubro	266	2890	1993	390	215	5754
Novembro	265	2877	1986	360	210	5698
Dezembro	281	1987	1971	439	291	4969

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de dezembro/2021

READEQUAÇÃO DA NOMENCLATURA DO SAU DO HRPT

A Pró-Saúde por meio de sua Diretoria Corporativa Médica Assistencial, desenvolveu, em conjunto com profissionais das unidades gerenciadas, uma nova proposta de nome para a ouvidoria, **CONTA PRA GENTE**, com o objetivo de facilitar o entendimento dos nossos usuários quanto ao serviço prestado. Esse novo formato "**CONTA PRA GENTE**" continuará seguindo o padrão de Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde, recebendo reclamações, sugestões, elogios e demais manifestações de nossos

usuários/acompanhantes e visitantes, bem como, **medindo o grau de satisfação conforme contrato de gestão.**

No mês de dezembro realizamos através desse novo formato as pesquisas de satisfação após alta hospitalar, que atingiu 100% de satisfação, realizamos um total de 51 (cinquenta e um) entrevistas, onde os usuários e acompanhantes que responderam enfatizaram o atendimento e a atenção ao usuário pelas equipes assistenciais de enfermagem.

Segue abaixo a tabela com a quantidade de pesquisas realizada e dividida de acordo com cada setor:

Período	Clínica Cirúrgica	Clínica Médica	Clínica pediátrica-GO/UTI's	Total
Janeiro	20	18	26	64
Fevereiro	20	18	26	64
Março	27	18	16	61
Abril	26	18	20	64
Maió	28	20	16	64
Junho	20	18	19	57
Julho	22	18	23	63
Agosto	24	38	33	95
Setembro	24	48	26	98
Outubro	23	31	13	67
Novembro	32	8	6	46
Dezembro	38	4	9	51

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de dezembro/2021

Neste mês totalizou 291 (duzentos e noventa e um) saídos, sendo que 237(duzentos e trinta e sete) foram alta hospitalar por setor:

Período	Clínica Cirúrgica	Clínica Médica	Clínica pediátrica - GO/UTI's	Total
Janeiro	87	48	66	201

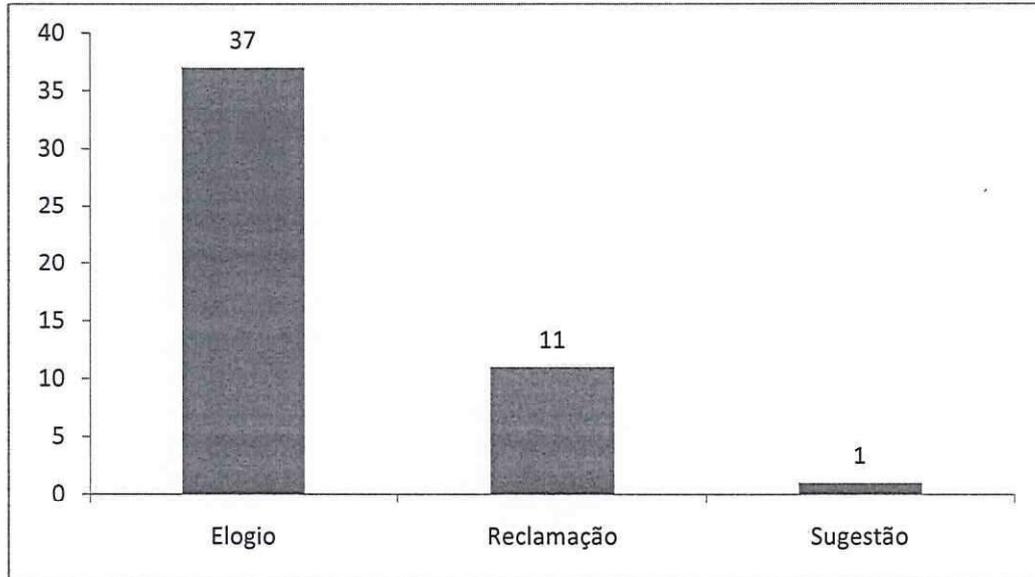
Fevereiro	96	49	50	195
Março	82	57	61	200
Abril	57	58	55	170
Maió	72	69	58	199
Junho	58	65	46	169
Julho	78	83	65	226
Agosto	95	61	66	222
Setembro	108	27	108	243
Outubro	98	15	102	215
Novembro	82	21	107	210
Dezembro	85	25	127	237

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de dezembro 2021

Quanto aos exames externos foram realizados 10.319 (dez mil trezentos e dezenove) sendo distribuídas no setor SADT. Referente às consultas médicas deram um total de 1.971 (mil novecentos e setenta e um), conforme as tabelas acima a meta contratual de 10% em cada setor foi cumprida.

ANÁLISE DAS OCORRÊNCIAS

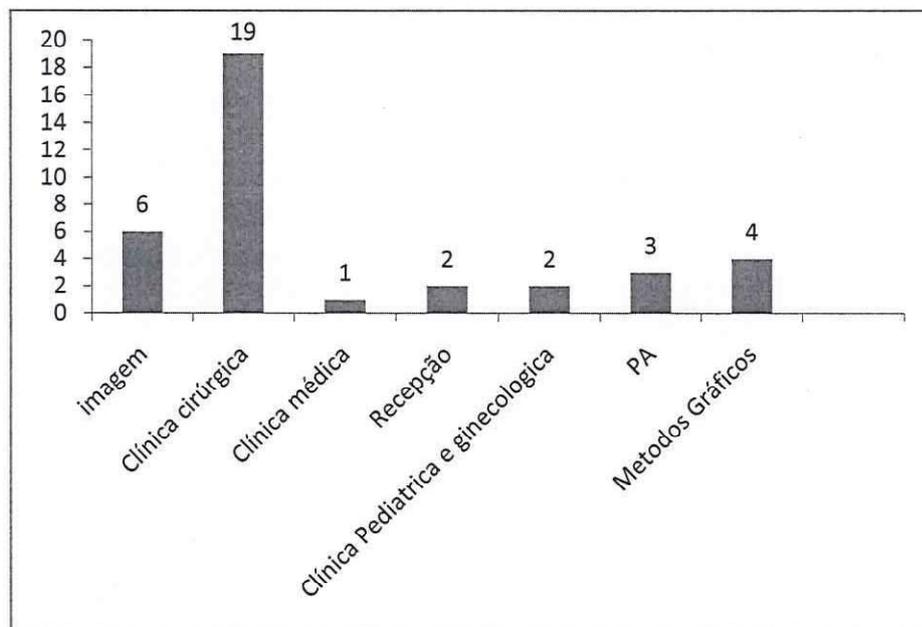
O Serviço de Atendimento ao Usuário registrou 49 (quarenta e nove) ocorrências, classificadas da seguinte forma: 37 (trinta e sete) registros de elogios, 11 (onze) registros de reclamações e 1 (uma) de sugestão, onde tivemos a ascendência dos folders como origem da informação, o qual permanece sendo a forma mais utilizada de contato com o serviço de atendimento ao usuário – SAU.



Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de dezembro /2021

ANÁLISE DOS ELOGIOS

Ao decorrer, os números de elogios depositados nas caixas de sugestões variam mensalmente. Os setores mais procedentes em elogios são: Clínica Cirúrgica, Imagem e Métodos Gráficos.



fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de dezembro/ 2021

Todo o mês é feito pelo Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU), divulgações dos colaboradores e setores mais elogiados pelos usuários, em um ranking disponibilizado na recepção central da unidade, onde **35 (trinta e cinco)** colaboradores no mês de outubro foram homenageados, além de serem repassados os elogios via Interact SA aos coordenadores e líderes de cada colaborador, dando um incentivo a mais a eles.

ANÁLISE DAS RECLAMAÇÕES

Relativo aos registros de reclamações foi registrado por acompanhantes e usuário externos e visitante, pertencentes aos municípios de Altamira e Medicilândia com as seguintes causas e setores:

CAUSAS	Qtd.
Atraso na troca sonda de GTT após alta hospitalar de paciente- Clínica Cirúrgica.	1
Atraso no atendimento de coleta - Laboratório.	1
Falta informação sobre aparelho de exame quebrado aos usuários que vem de outros municípios- Recepção Central.	1
Falta de reposição de álcool gel nos dispenses da unidade- Clínica Médica.	1
Falta de atenção dos Enfermeiros e mau atendimento dos técnicos de enfermagem- Clínica Cirúrgica.	4
Falta de material para curativo nas unidades de internação- Clínica Cirúrgica.	1
Falta de higienização nos quartos, falta de material para higienização- Clínica Cirúrgica.	1
Horário de visita reduzido – UTI Adulto	1

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de dezembro/2021

As demais atividades foram registradas no Livro interno do SAU e foram resolvidas imediatamente devido à equipe do SAU atuar em parceria com as diretorias e coordenações e tratando as problemáticas antes que gerem as insatisfações.

www.hrpt.org.br • contato@hrtprosaude.org.br • (93) 3515-8300
Avenida Brigadeiro Eduardo Gomes s/n. São Sebastião. CEP: 68372-020 • Altamira (PA)

ANÁLISE DAS SUGESTÕES

Os registros de sugestões foram registrados por acompanhantes internos e externo, pertencente ao município de Altamira com as seguintes causas e setores, sendo que as devolutivas estão em anexo:

SUGESTÃO	Qtd.
Organização no setor de guarda-volumes.	1

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de dezembro 2021

RETORNO DAS OCORRÊNCIAS

De acordo com o Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente, o prazo para retorno da reclamação recebida após o cumprimento de todas as fases do registro: aceite, análise, aprovação e verificação totalizando 07 (sete) dias úteis, são de 48 (quarenta e oito) horas para cada etapa onde somente a de aceite possui o prazo de 24 (vinte e quatro) horas. O objetivo principal é aperfeiçoar o retorno fornecido ao usuário. Este mês dos 12 (doze) registros, sendo 11 (onze) reclamações e 1 (uma) sugestão, que tiveram retorno, porém devido a dificuldade de sinal dos nossos usuários da zona rural, não conseguimos o contato com 7 (sete) usuários, nestes casos foi enviado um SMS institucional informando que o retorno do registro está disponível. Os registros foram analisados pelas Linhas de Comando e Diretorias responsáveis, bem como gerados Planos de Ação para resolver e/ou minimizar os problemas relatados pelos usuários. Permanecemos registrando no Interact SA (Sistema de Gestão Informatizado).



SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



RESULTADOS DAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

No mês foram aplicados 1.132 (mil cento e trinta e dois) questionários nos setores de Pronto Atendimento, Hemodiálise, Clínicas de Internação e pesquisas após Alta hospitalar via telefone. Os resultados finais das Pesquisas de Satisfação.

Setor	Jan%	Fev%	Mar%	Abr%	Mai%	Jun%	Jul%	Ago%	Set%	Out%	Nov%	Dez%
Internação	99,30	98,9	99,96	97,8	100	99,7	99,7	99,8	99,9	99,7	99,7	99,7
SADT	99,10	99,7	98,7	98,7	100	98,8	98,3	99,8	99,8	99,6	99,7	99,4
Pronto Atendimento	98,10	97,3	99,5	97,4	99,9	98,8	99,6	97,5	99,6	99,8	100	97,6
Ambulatório	100	99,9	98,9	100	99,6	98,4	98,9	97,6	99	99,9	99,9	99,8
Após Alta Hospitalar	100	95,2	96,6	96,6	96,2	96,2	100	92,6	98,98	100	100	100
MÉDIA GERAL	99,30	98,2	98,73	98,1	99,14	98,38	99,3	99,8	99,45	99,8	99,86	99,30

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, Usuário, 01 a 31 de dezembro/2021

Consideramos, de acordo com a análise dos números das pesquisas, que os serviços prestados enquadram-se no padrão **“Excelente”** de avaliação pelos usuários, onde podemos dizer que o Hospital Regional Público da Transamazônica apresentou, neste mês de março uma média geral de **99,30%** de satisfação dos usuários.

AÇÕES

Abaixo relacionamos algumas ações que foram executadas neste período, lembrando que estas são geradas pelas Linhas de comando e/ou SAU e monitoradas pela equipe do SAU:

- **Acolhimento multiprofissional individual** – Realizadas orientações relacionadas ao atendimento da instituição e para sanar dúvidas dos acompanhantes em parcerias com Segurança Patrimonial, Serviço Social, Nutrição, Psicologia e Enfermagem.
- **Acolhimento Médico (COVID-19)** – Realizado diariamente pela equipe médica e psicossocial aos familiares de usuários internados pela COVID, disponibilizando apoio psicológico e repasse de informações do estado de saúde do usuário.
- **Visita interna do SAU** – Realizada diariamente aos usuários internados, garantindo a satisfação e atenção destes durante a sua internação, melhorando a qualidade do atendimento e o bem estar dos nossos usuários.
- **Pesquisa de satisfação informatizada** – Realizada diariamente pela manhã com os usuários externos e no período da tarde com os usuários internos.
- **Campanha do Dezembro Vermelho** – Realizada ação em alusão ao mês de conscientização ao combate a AIDS, com distribuição de preservativos aos colaboradores da instituição.
- **Campanha do Natal Solidário HRPT** – Realizada entrega de brinquedos e roupas as crianças da internação pediátrica e usuários do setor de terapia dialítica.

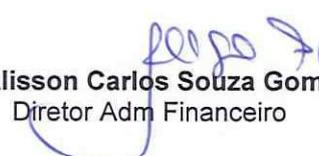
PROPOSTAS PARA IMPLEMENTAÇÃO MENSAL:

- 1) Estimular os usuários para que utilizem o S.A.U., todas as vezes que for necessário;
- 2) Informar as Linhas de Comando e Diretorias, bem como aos membros da equipe de colaboradores sobre os comentários recebidos (elogios, reclamações, dúvidas e sugestões), a fim de estimular a conservação da qualidade existente ou as melhorias que forem necessárias;
- 3) Receber e registrar todas as reclamações para avaliação e parecer, dando retorno delas aos usuários;
- 4) Realizar pesquisas de satisfação, mensalmente, conforme meta estabelecida;
- 5) Realizar pesquisas de satisfação após alta mensalmente.
- 6) Monitorar os índices de satisfação, dando retorno às Diretorias e Linhas de Comando, a fim de que sejam implantadas as melhorias necessárias.
- 7) Acionar as Linhas de Comando quanto ao prazo para parecer dos registros de Reclamações e Sugestões.

Altamira, 07 de Janeiro de 2022.



Edson Gonçalves Primo
Diretor Geral



Alisson Carlos Souza Gomes
Diretor Adm Financeiro



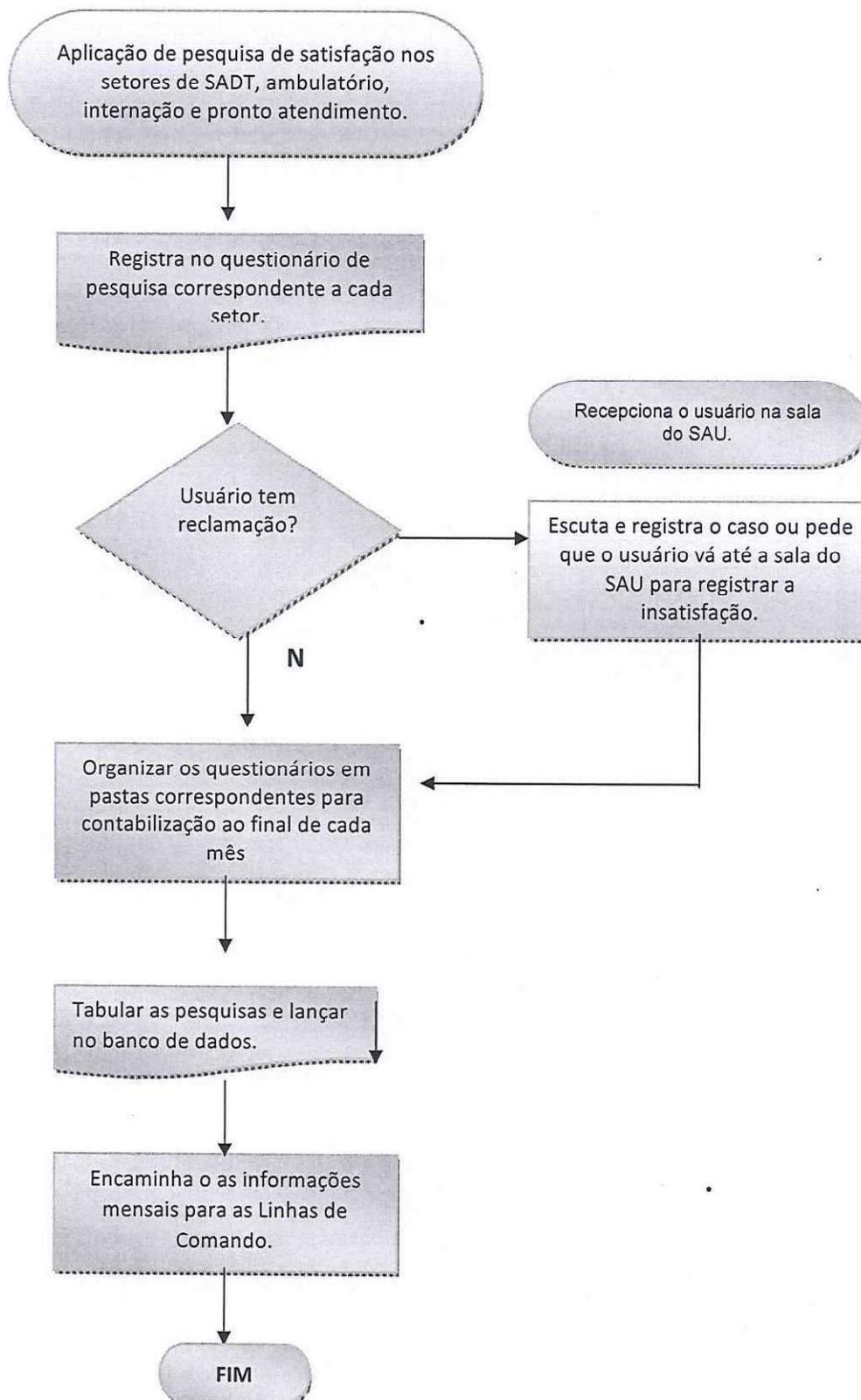
SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



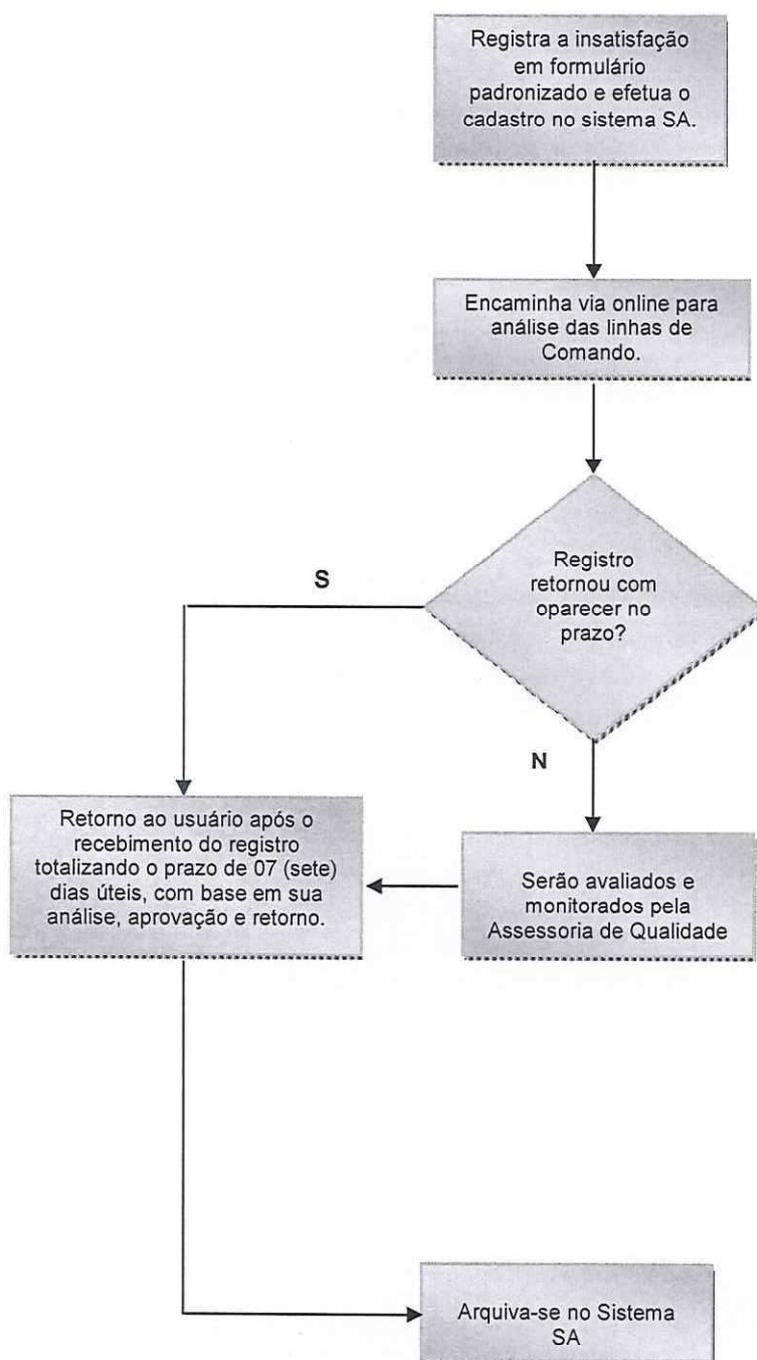
ANEXOS

REFERÊNCIA: DEZEMBRO - 2021

Anexo 01: Fluxograma da Pesquisa de Satisfação – 2021



Anexo 02: Fluxograma de Registro Pessoal – 2021



ANEXO 03: Fluxograma de Registro de Folder - 2021





SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



MAPA DE ATENDIMENTO

DIÁRIO

REFERÊNCIA: DEZEMBRO - 2021

MÊS DE REFERÊNCIA DEZEMBRO/2021

Nº	ATIVIDADE DESENVOLVIDA	Q																															Total
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
1	Atendimentos	1	13	6	-	-	6	6	7	6	7	-	-	4	7	6	9	3	-	-	15	12	1	4	2	-	-	9	6	5	8	5	408
1.1	Atendimentos em sala	12	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8	-	-	-	-	11	13	7	51	
1.2	Atendimentos por telefone	2	-	2	-	-	1	-	1	1	-	-	1	-	6	-	-	-	-	-	8	5	-	10	1	1	2	-	-	-	41		
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de folder	-	-	2	-	-	-	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	8		
1.4	Atendimentos exclusivamente pessoal	-	-	2	-	-	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	8		
1.5	Atendimentos nos leitos (vistas às clínicas)	-	-	2	-	-	1	2	-	24	3	-	25	22	-	10	-	-	-	-	1	6	41	3	-	-	15	5	-	-	160		
2	Ações geradas nos atendimentos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
2.1	Orientação / Informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação)	1	10	4	-	-	5	6	5	4	7	-	-	1	7	6	8	3	-	-	13	12	1	4	2	-	-	8	6	4	5	122	
2.2	Encaminhamento a outros profissionais, serviços e/ou setores do HRPT	-	3	-	-	-	1	-	1	-	-	-	2	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	1	-	11		
2.3	Encaminhamento ao Serviço Social	-	-	2	-	-	-	-	1	2	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6		
2.4	Encaminhamento à Psicologia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0		
2.5	Liberação de Alimentação (Usuário/acompanhante externo)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1		
3	Pesquisas de satisfação realizadas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
3.1	Internas	-	-	-	-	-	-	-	-	24	3	-	25	22	-	10	-	-	-	-	-	6	41	2	-	-	-	14	5	-	152		
3.2	Externas	14	-	1	-	-	93	1	45	29	81	-	141	58	67	99	34	-	-	-	70	72	54	13	19	-	-	2	21	19	980		
4	Informativos e comunicados emitidos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0		
5	Reuniões Internas administrativas realizadas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	2		
6	Participação em eventos, treinamentos, palestras e reuniões (internos e externos)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	2		
TOTAL DE ATIVIDADES DIÁRIAS		30	26	19	0	0	108	17	60	90	102	0	0	200	166	86	137	40	0	0	110	113	140	46	24	1	2	50	64	43	20	5	1677

 Marcelo Lima da Silva
 Auxiliar Administrativo - S.A.U

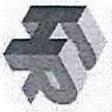


SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



RESULTADOS DAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

REFERÊNCIA: DEZEMBRO - 2021



HOSPITAL REGIONAL
PÚBLICO DA
TRANSAMAZÔNICA

PEQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO

ALTA HOSPITALAR

Mês: DEZEMBRO/2021

Acompanhantes
Entrevistados: 5

Usuários
entrevistados: 46

Total: 51

Pág. 1 de 2



PRÓ-SAÚDE
ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DE
ASSISTÊNCIA SOCIAL E HOSPITALAR

"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"

	CONCEITO ATRIBUÍDO					N/R
	0 a 2 Ruim	3 a 4 Regular	5 a 6 Bom	7 a 8 Ótimo	9 a 10 Excelente	
1. Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, salas de espera?	*	*	*	6	45	*
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	*	*	*	6	45	*
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	*	*	*	6	45	*
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:						
4.1. Pelos médicos	*	*	*	6	45	*
4.2. Pelos enfermeiros	*	*	*	6	45	*
4.3. Pelos Outros Profissionais	*	*	*	6	45	*
4.4. Pelos funcionários da Administração	*	*	*	6	45	*
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?						
5.1. Para os médicos	*	*	*	6	45	*
5.2. Para os enfermeiros	*	*	*	6	45	*
5.3. Para os Outros Profissionais	*	*	*	6	45	*
5.4. Para os funcionários da Administração	*	*	*	6	45	*
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento?						
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:						
7.1. Pelos médicos	*	*	*	6	45	*
7.2. Pelos enfermeiros	*	*	*	6	45	*
7.3. Pelos Outros Profissionais	*	*	*	6	45	*
7.4. Pelos funcionários da Administração	*	*	*	6	45	*
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	*	*	*	6	45	*
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	*	*	*	6	45	*
10. A limpeza das roupas de cama e banho?	*	*	*	6	45	*
11. As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?	*	*	*	6	45	*
12. O silêncio no ambiente do hospital?	*	*	*	6	45	*
13. O horário em que são servidas as refeições?	*	*	*	6	45	*
14. O horário em que é feita a limpeza do quarto?	*	*	*	6	45	*
15. O horário das visitas?	*	*	*	6	45	*
16. O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?	*	*	*	6	45	*
17. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	*	*	*	6	45	*
Índice de Satisfação Geral:					100,0%	

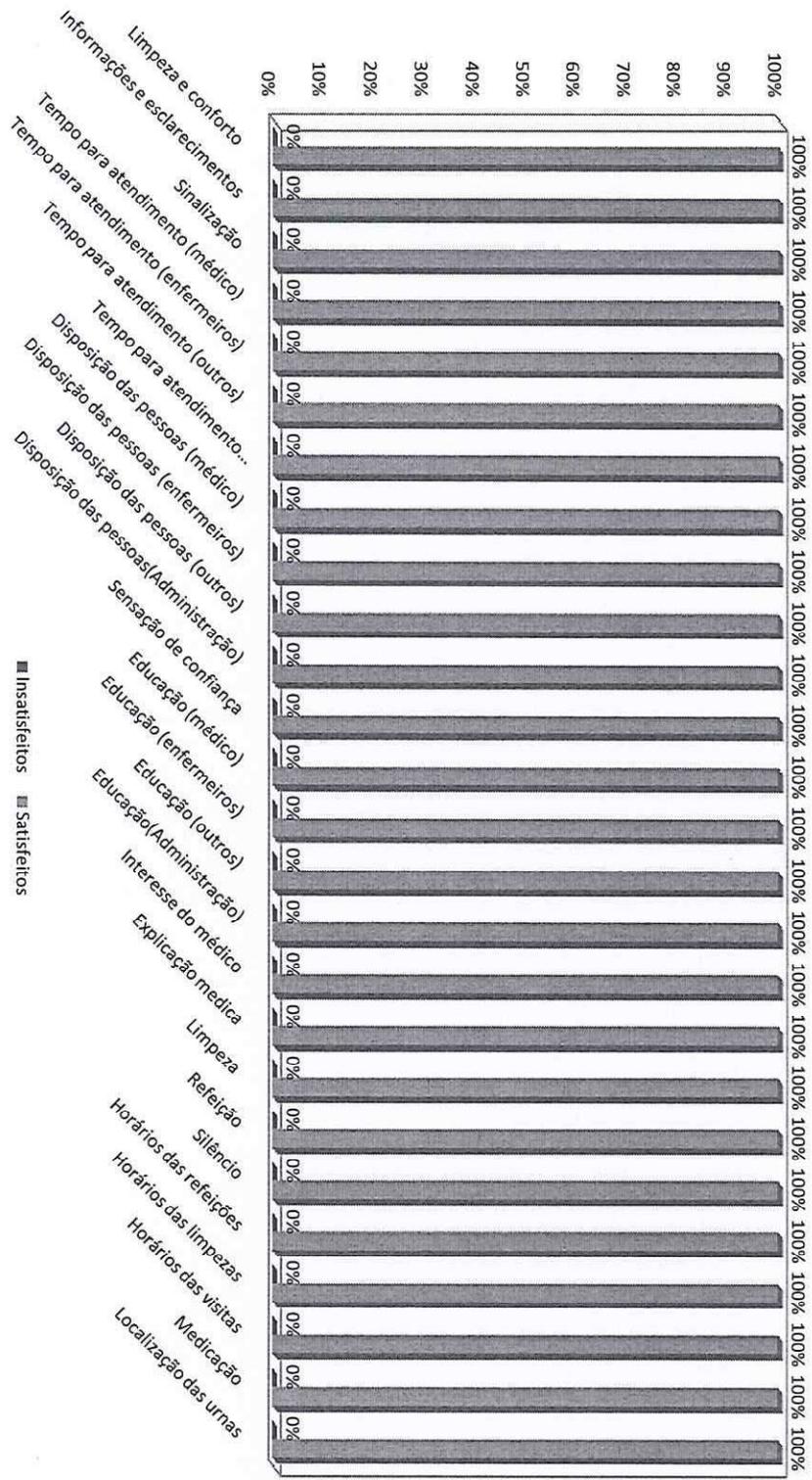
Av. Brigadeiro Eduardo Gomes, s/nº - São Sebastião - CEP 68 372 - 020 - Altamira/PA Fone: (93) 3515-8300



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO

ALTA HOSPITALAR

Mês: DEZEMBRO/2021	Acompanhantes Entrevistados: 5	Usuários entrevistados: 46	Total: 51	Pág. 2 de 2
--------------------	--------------------------------	----------------------------	-----------	-------------



Av. Brigadeiro Eduardo Gomes, s/nº - São Sebastião - CEP 68 372 - 020 - Altamira/PA Fone: (93) 3515-8300





HOSPITAL REGIONAL
PÚBLICO DA
TRANSAMAZÔNICA

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO

Ambulatório

Mês: DEZEMBRO/2021

Acompanhantes
Entrevistados: 97

Usuários
entrevistados: 243

Total: 340

Pág. 1 de 2



PRÓ-SAÚDE
ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DE
ASSISTÊNCIA SOCIAL E HOSPITALAR

"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"

	CONCEITO ATRIBUÍDO					
	0 a 2 Ruim	3 a 4 Regular	5 a 6 Bom	7 a 8 Ótimo	9 a 10 Excelente	N/R
1. Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?	*	*	13	102	223	2
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	*	*	13	102	222	3
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	*	*	13	102	222	3
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:						
4.1. Pelos médicos	1	1	13	98	224	3
4.2. Para os enfermeiros	*	1	12	100	224	3
4.3. Pelos Outros Profissionais		1	12	101	223	3
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?						
5.1 Para os médicos		1	11	101	224	3
5.2. Para os enfermeiros	1	*	11	100	225	3
5.3. Para os Outros Profissionais	*	1	11	101	224	3
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?						
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:						
7.1. Pelos médicos	*	1	12	100	224	3
7.2. Pelos enfermeiros	*	*	11	102	224	3
7.3. Pelos Outros Profissionais		*	11	102	224	3
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	*	*	11	103	223	3
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	*	1	11	101	224	3
10. O silêncio no ambiente do ambulatório?	*	*	11	101	225	3
11. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	*	*	11	101	225	3
Índice de Satisfação Geral:						99,8%

Av. Brigadeiro Eduardo Gomes, s/nº - São Sebastião - CEP 68 372 - 020 - Altamira/PA Fone: (93) 3515-8300



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO

INTERNAÇÃO

Mês: DEZEMBRO/2021 Acompanhantes Entrevistados: 88 Usuários Entrevistados: 64 Total: 152 Pág. 1 de 2

"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"

	CONCEITO ATRIBUÍDO						N/R
	0 a 2 Ruim	3 a 4 Regular	5 a 6 Bom	7 a 8 Ótimo	9 a 10 Excelente		
1. Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, salas de espera?	1	*	*	*	21	130	*
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	*	*	*	*	22	130	*
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	*	*	*	*	22	130	*
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:							
4.1. Pelos médicos	*	*	*	*	21	131	*
4.2. Pelos enfermeiros	*	*	*	*	22	130	*
4.3. Pelos Outros Profissionais	*	*	*	*	22	130	*
4.4. Pelos funcionários da Administração	*	*	*	*	22	130	*
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?							
5.1. Para os médicos	1	*	*	*	21	130	*
5.2. Para os enfermeiros	3	*	*	*	19	130	*
5.3. Para os Outros Profissionais	2	*	*	*	20	130	*
5.4. Para os funcionários da Administração	*	*	*	*	22	130	*
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento?	*	*	*	*	22	130	*
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:							
7.1. Pelos médicos	1	*	*	*	21	130	*
7.2. Pelos enfermeiros	3	*	*	*	19	130	*
7.3. Pelos Outros Profissionais	1	*	*	*	21	130	*
7.4. Pelos funcionários da Administração	*	*	*	*	22	130	*
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	*	*	*	*	22	130	*
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	*	*	*	*	22	130	*
10. A limpeza das roupas de cama e banho?	*	*	*	*	22	130	*
11. As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?	*	*	*	*	22	130	*
12. O silêncio no ambiente do hospital?	*	*	*	*	22	130	*
13. O horário em que são servidas as refeições?	*	*	*	*	22	130	*
14. O horário em que é feita a limpeza do quarto?	*	*	*	*	21	131	*
15. O horário das visitas?	*	*	*	*	21	131	*
16. O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?	*	*	*	*	21	131	*
17. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	*	*	*	*	20	132	*
Índice de Satisfação Geral:							99,7%





HOSPITAL REGIONAL
PÚBLICO DA
TRANSAMAZÔNICA

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABELAÇÃO E GRÁFICO

PRONTO ATENDIMENTO

Mês: DEZEMBRO/2021

Acompanhantes
Entrevistados: 29

Usuários
entrevistados: 57

Total: 86

Pág. 1 de 2



PRÓ-SAÚDE
ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DE
ASSISTÊNCIA SOCIAL E HOSPITALAR

"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"

	CONCEITO ATRIBUÍDO					N/R
	0 a 2 Ruim	3 a 4 Regular	5 a 6 Bom	7 a 8 Ótimo	9 a 10 Excelente	
1. Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?	2	*	*	14	68	2
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	2	*	*	14	68	2
O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local aonde precisa ir (Placas e Cartazes)?	2	*	*	14	68	2
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:						
4.1. Pelos médicos	2	*	*	14	68	2
4.2. Pelos enfermeiros	2	*	*	14	68	2
4.3. Pelos Outros Profissionais	2	*	*	14	68	2
4.4. Pelos funcionários da Administração	2	*	*	14	68	2
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?						
5.1. Para os médicos	2	*	*	14	68	2
5.2. Para os enfermeiros	2	*	*	14	68	2
5.3. Para os Outros Profissionais	2	*	*	14	68	2
5.4. Para os funcionários da Administração	2	*	*	14	68	2
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento?	2	*	*	14	68	2
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:						
7.1. Pelos médicos	2	*	*	14	68	2
7.2. Pelos enfermeiros	2	*	*	14	68	2
7.3. Pelos Outros Profissionais	2	*	*	14	68	2
7.4. Pelos funcionários da Administração	2	*	*	14	68	2
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	2	*	*	14	68	2
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	2	*	*	14	68	2
10. A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?	2	*	*	14	68	2
11. O silêncio no ambiente do pronto atendimento?	2	*	*	14	68	2
12. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	2	*	*	14	68	2
	97,6%					

Av. Brigadeiro Eduardo Gomes, s/nº - São Sebastião - CEP 68 372 - 020 - Altamira/PA Fone: (93) 3515-8300





HOSPITAL REGIONAL
PÚBLICO DA
TRANSAMAZÔNICA

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO

SADT

Mês: DEZEMBRO/2021

Acompanhantes
Entrevistados:

111

Usuários
entrevistados:

392

Total:

503

Pág. 1 de 2



PRÓ-SAÚDE
ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DE
ASSISTÊNCIA SOCIAL E HOSPITALAR

"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"

	CONCEITO ATRIBUÍDO					
	0 a 2 Ruim	3 a 4 Regular	5 a 6 Bom	7 a 8 Ótimo	9 a 10 Excelente	N/R
1. Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?	*	3	6	103	390	1
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	*	3	6	103	390	1
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	*	3	6	103	390	1
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:						
4.1. Pelos médicos	*	3	6	104	389	1
4.2. Para os enfermeiros	*	3	6	104	389	1
4.3. Pelos Outros Profissionais	1	3	8	101	389	1
4.4. Pelos funcionários da Administração	*	3	6	105	388	1
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?						
5.1 Para os médicos	*	3	6	102	391	1
5.2. Para os enfermeiros	*	3	7	103	389	1
5.3. Para os Outros Profissionais	1	3	9	100	389	1
5.3. Para os funcionários da Administração	*	3	7	103	389	1
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Pronto Atendimento?	*	3	7	104	388	1
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:						
7.1. Pelos médicos	*	3	7	103	389	1
7.2. Pelos enfermeiros	*	3	7	103	389	1
7.3. Pelos Outros Profissionais	1	3	8	102	388	1
7.4. Pelos funcionários da Administração	*	3	7	103	389	1
8. A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?	1	3	8	101	389	1
O silêncio no Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?	*	3	7	103	389	1
10. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	*	2	8	103	389	1
Índice de Satisfação Geral:						99,4%

Av. Brigadeiro Eduardo Gomes, s/nº - São Sebastião - CEP 68 372 - 020 - Altamira/PA. Fone: (93) 3515-8300

